

Kualitas Pelayanan Penyuluhan pada Peternak Kambing Skala Kecil di Kabupaten Banjarnegara

Quality of Extension Service at Small Scale Goat Farmers in Banjarnegara District

Mochamad Sugiarto¹, Lucie Setiana¹, dan Subejo³

¹Fakultas Peternakan, Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto

²Program Studi Penyuluhan dan Komunikasi Pembangunan, Sekolah Pascasarjana, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

Abstract

The objectives of the study were (1) to describe the level of extension service quality in goat farming, (2) to compare quality of extension service in different agroecological zone, and (3) to identify weakness of extension service in goat farming in Banjarnegara District. The research was conducted by survey method to 100 respondents using interview and questionnaires. These respondents of goat farmers were selected using stratified random sampling based on topography of Banjarnegara Regency (high, medium and low). Samples from selected sub-districts were taken randomly, 20% from the number of sub-districts in each stratum. Twenty respondents from each selected sub-district were taken using quota sampling. Descriptive statistical analysis was used to describe the level of service quality of extension workers in Banjarnegara District. Kruskall Wallis Test was used to compare the quality of extension service based on different agroecological zones. The result of the research shows that extension workers in Banjarnegara District have provided adequate extension service (total score 88.73) in terms of tangibility, assurance, empathy, responsiveness and reliability aspects. The quality of extension service to goat farmers in low land is relatively higher than other agroecological zones. Nevertheless, limited number of visits to farmers, poor punctuality, inadequate office conditions, lack of up-to-date counseling equipment, lack of proactiveness in resolving farmer's problems, and lack of specific attention to specific farmers' problems remain the weak points of extension services to goat farmers in Banjarnegara District. Therefore, the improvement of extension services should be done through strengthening the physical appearance, improving the supporting facilities of extension services, namely easy access to locations, adequate office conditions, and improved infrastructure of roads, transportation, and communication, and improving the social as well as technical capability of the extension workers.

Keywords: service quality, social behavior, infrastructure improvement

Abstrak

Tujuan penelitian adalah (1) menggambarkan tingkat kualitas pelayanan penyuluhan pada usaha ternak kambing, dan (2) mengidentifikasi kelemahan pelayanan penyuluhan pada usaha ternak kambing di Kabupaten Banjarnegara. Penelitian dilakukan dengan metode survey terhadap 100 responden dengan menggunakan daftar pertanyaan berbasis skala likert. 100 responden peternak kambing dipilih menggunakan *stratified random sampling* berdasarkan topografi Kabupaten Banjarnegara (tinggi, sedang dan rendah). Sampel wilayah kecamatan terpilih di ambil 20% secara acak dari jumlah kecamatan di masing-masing strata. Responden dipilih menggunakan *quota sampling* yaitu pengambilan sampel kuota 20 orang pada tiap tiap kecamatan terpilih. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan penyuluhan pada usaha ternak kambing di Kabupaten Banjarnegara. Uji Kurskal Wallis digunakan untuk membandingkan kualitas layanan penyuluhan pada peternak kambing d zona agro ekologi yang berbeda. Hasil penelitian menggambarkan bahwa petugas penyuluhan pada usaha ternak kambing di Kabupaten Banjarnegara telah memberikan pelayanan penyuluhan cukup baik (total skor 88,73) pada aspek *tangibility*, *assurance*, *empathy*, *responsiveness* dan *reliability*. Kualitas layanan penyuluhan pada peternak kambing di zona agroekologi rendah cenderung lebih baik dibandingkan pada zona lainnya (sedang dan tinggi). Namun demikian, rendahnya intensitas kunjungan dan ketepatan waktu datang, kondisi kantor yang kurang memadai, peralatan pendukung penyuluhan yang belum tersedia, kurangnya sikap proaktif dan kecepatan dalam merespon permasalahan peternak masih menjadi titik lemah pelayanan penyuluhan kepada peternak kambing di Kabupaten Banjarnegara. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan penyuluhan harus dilakukan melalui peningkatan ketersediaan sarana fisik pendukung penyuluhan, kemudahan akses lokasi dan kondisi perkantoran yang memadai, dan peningkatan infrastruktur jalan, transportasi, komunikasiserta peningkatan kualitas sosial dan teknik petugas penyuluhan pertanian.

Kata kunci: kualitas pelayanan, sikap sosial, perbaikan prasarana

Pendahuluan

Isu pengentasan kemiskinan menjadi sangat strategis dan sejalan dengan Program Nawacita Pemerintahan

Indonesia 2014-2019 dan *Sustainable Development Goals* (SDG's) 2015-2030. Webb dan Block (2012) menyatakan bahwa sektor pertanian memiliki peranan penting dalam mengurangi kemiskinan dengan

¹Korespondensi penulis
E-mail: zoegic@yahoo.com

memperhatikan bahwa sebagian besar penduduk miskin dunia berada di wilayah pedesaan yang memiliki aktifitas utama di bidang pertanian. Pada konteks Indonesia, sektor pertanian menjadi sumber utama pekerjaan di wilayah pedesaan yang memiliki angka kemiskinan lebih tinggi (Quincieu, 2015). Pada gilirannya pertumbuhan sektor agro juga menjadi strategi dan solusi yang efektif dalam pengentasan kemiskinan masyarakat di daerah pedesaan.

Salah satu sub-sektor agro yang sangat potensial adalah pengembangan peternakan. Sub-sektor peternakan yang mencakup ternak besar dan ternak kecil serta unggas memiliki prospek yang cukup penting untuk dikembangkan di berbagai daerah di Indonesia. Usaha ternak kambing merupakan salah satu contoh komoditas ekonomi dari sub-sektor peternakan yang cukup penting di beberapa daerah. Budisatria and Udo (2013) menyatakan bahwa usaha peternakan kambing sangat penting dalam memberikan sumbangan ekonomi pengentasan kemiskinan masyarakat di pedesaan dengan menghasilkan uang untuk memperbaiki mata pencaharian peternak. Pemerintah Kabupaten Banjarnegara menggunakan usaha ternak kambing sebagai salah satu strategi pengentasan kemiskinan karena investasi yang tidak terlalu mahal, pemeliharaan yang mudah dan ramah lingkungan.

Meskipun dipandang cukup prospektif, fakta di lapangan menunjukkan peternakan kambing di Kabupaten Banjarnegara memiliki beberapa problematika dan kendala. Kondisi tahun 2016 menunjukkan skala usaha peternakan kambing merupakan peternakan skala kecil dimana 17,46 persen usaha ternak kambing masih di dominasi oleh kambing kacang dan peranakan etawah dengan skala kepemilikan 1-4 ekor. Jumlah kambing tersebut sangat kecil dan kurang memenuhi skala ekonomi dan diperparah dengan pola pemeliharaan yang masih bersifat tradisional serta penyediaan pakan yang masih sangat tergantung pada alam.

Selain problematika skala ekonomi usaha peternakan kambing, problem pengetahuan dan pemahaman peternak juga menjadi isu yang penting. Pengetahuan dan pemahaman peternak kambing terhadap teknologi pakan dan pemeliharaan masih terbatas. Hal tersebut sesuai pernyataan Gaspar *et al* (2011) bahwa usaha ternak kambing di pedesaan lebih banyak bersifat tradisional, skala kecil, produktifitas rendah. Upaya peningkatan

pengetahuan, ketrampilan dan sikap beternak terus dilakukan untuk meningkatkan produktifitas usaha ternak kambing. Penguatan sumberdaya manusia peternak dan kelembagaan usaha peternak menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kinerja ekonomi usaha untuk pengentasan kemiskinan di Kabupaten Banjarnegara.

Usaha ternak kambing telah menjadi cara hidup (*the way of life*) peternak di Kabupaten Banjarnegara. Peternak memiliki pengalaman beternak kambing yang cukup lama (9,14 tahun). Usaha ternak kambing telah memiliki kontribusi yang cukup besar pada peningkatan pendapatan keluarga. Wilayah Kabupaten Banjarnegara yang secara tagroekologi sebagian besar berada pada pegunungan dan perbukitan yang cukup mendukung penyediaan pakan ternak dan air. Secara umum kondisi wilayah agro ekologi di kabupaten Banjarnegara di kluster menjadi 3 yaitu agroekologi tinggi (*high land*), menengah (*middle land*) dan bawah (*low land*). Peacock (2005) menyatakan bahwa ternak kambing mudah berkembang pada berbagai kondisi agro ekologi, namun demikian peningkatan populasi manusia dan perkembangan wilayah pedesaan akan memberikan tekanan pada penyediaan rumput dan perkandangan ternak. Keterbatasan input produksi khususnya pakan ternak, keterbatasan teknologi budidaya, dan kondisi perkandangan yang seadanya menjadi fakta teknis yang tersedia pada budidaya ternak kambing skala kecil di Kabupaten Banjarnegara. Selain itu terdapat kecenderungan penurunan kuantitas pelayanan pendukung budidaya ternak kambing seperti layanan penyuluhan inseminasi buatan dan kesehatan ternak serta teknologi pakan ternak.

Penyuluhan pertanian secara umum memiliki peran yang sangat strategis sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan *stakeholder* eksternal termasuk dengan peternak. Tenaga penyuluh memiliki peranan dalam meningkatkan pengetahuan, diseminasi informasi, pemberdayaan kelompok petani dan memberdayakan petani dalam mengakses modal (Zwane, 2012). Peternak akan mengadopsi berbagai teknologi terbaru dan sistem usaha yang lebih efisien bergantung pada kualitas pendampingan yang dilakukan tenaga penyuluh. Era keterbukaan yang ditandai dengan meningkatkan alur informasi, peningkatan pendidikan masyarakat, dan meningkatkan atmosfer kompetisi ditengah masyarakat menyebabkan tingkat kekritisian peternak meningkat dan

cenderung menuntut pelayanan yang lebih baik. Sejalan dengan era desentralisasi, demokratisasi dan liberalisasi yang mulai diterapkan sejak akhir 1990an, layanan penyuluhan pertanian pada skala global, nasional maupun lokal juga mengalami perubahan baik dalam konteks konseptual maupun praksis dan perubahan tersebut ditandai dengan keragaman sistem penyediaan, pendanaan dan layanan penyuluhan pertanian (Subejo, 2006). Fungsi, kualitas dan benefit dari suatu kegiatan penyuluhan merupakan fokus perhatian dan penilaian peternak kambing di Kabupaten Banjarnegara. Peningkatan kualitas pelayanan penyuluhan kepada peternak kambing akan menjadikan peternak loyal kepada penyuluh serta tidak beralih pada institusi lainnya dalam meminta informasi, pengetahuan dan ketrampilan. Penelitian ini bertujuan (1) menggambarkan tingkat kualitas pelayanan penyuluhan pada usaha ternak kambing, (2) membandingkan kualitas pelayanan penyuluhan pada zona agroekologi yang berbeda, dan (3) mengidentifikasi kelemahan pelayanan penyuluhan pada usaha ternak kambing di Kabupaten Banjarnegara.

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan metode survei dan pengumpulan data primer dengan: 1) wawancara 2) pengisian kuisioner dengan menyampaikan beberapa pertanyaan secara tertulis dan dijawab secara tertulis pula oleh responden dan 3) observasi, yaitu pengamatan dan pencatatan kegiatan peternakan yang dijalani oleh responden. Data sekunder diperoleh dari instansi yang terkait dengan penelitian (Dinas Pertanian, Perikanan dan Peternakan Kabupaten Banjarnegara dan BPS Kabupaten Banjarnegara).

Dari 100 orang responden peternak kambing di Kab Banjarnegara dipilih dengan menggunakan metode *stratified random sampling*. Kabupaten Banjarnegara mempunyai topografi yang dikelompokkan menjadi 3 yaitu tinggi (>1000 m dpl) terdiri dari Kecamatan Pandanarum, Kalibening, Batur, Wanayasa, Pejawaran, Pagentan Karangobar, strata sedang (500-1000 m dpl) terdiri dari Kecamatan Pagedongan, Sigaluh, Banjarnegara, Banjarmangu, dan strata rendah (<500 m dpl) terdiri dari Kecamatan Susukan, Mandiraja, Madukara, Wanadadi, Purwonegoro, Bawang, Punggelan, Klampok, Rakit.

Sampel wilayah kecamatan dipilih 20 persen dari

masing-masing strata secara acak yaitu topografi tinggi (Kecamatan Pagentan dan Wanayasa), topografi sedang (Kecamatan Pagedongan) dan strata rendah (Kecamatan Wanadadi dan Purwonegoro). Selanjutnya, responden peternak dipilih menggunakan *quota sampling* yaitu pengambilan sampel kuota 20 orang per kecamatan terpilih. Variabel yang diamati meliputi mutu pelayanan yang berfokus pada lima dimensi layanan yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangibility* berkaitan dengan dengan kualitas pelayanan fisik, *reliability* berkaitan dengan sikap penyuluh untuk selalu memberikan perhatian atas kebutuhan peternak, *responsiveness* berkaitan dengan ketanggapan penyuluh peternakan terhadap keluhan para peternak, *assurance* berkaitan dengan kualitas pelayanan yang mengarah kepada kemampuan memberikan inspirasi dan kepercayaan, *empathy* menekankan perlakuan penyuluh untuk merasakan apa yang dirasakan para peternak. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan penyuluhan dengan pendekatan yang digunakan adalah rata-rata dan frekuensi.

Hasil dan Pembahasan

Kabupaten Banjarnegara mempunyai ketinggian yang bervariasi karena letaknya yang berada pada jalur pegunungan dengan aksesibilitas wilayah dan ketersediaan sarana prasarana umum yang bervariasi. Ternak kambing tersebar cukup merata di seluruh wilayah Kabupaten Banjarnegara. Wilayah Kabupaten Banjarnegara memiliki iklim tropis, dengan curah hujan rata-rata 3.000 mm/tahun, serta suhu rata-rata 20°- 26°C. Sebagian besar penduduk di Kabupaten Banjarnegara (46 persen) memiliki kegiatan di sektor pertanian yang meliputi salah satunya budidaya ternak kambing (BPS Kabupaten Banjarnegara, 2016). Namun demikian pertumbuhan populasi ternak kambing masih cukup rendah selama 3 tahun terakhir (2014-2016) yaitu hanya 1,2 persen per tahun.

1. Karakteristik responden

Peternak kambing memiliki motivasi yang beranekaragam dalam menjalankan usaha ternak kambing. Sebagian besar (86 persen) peternak memelihara kambing untuk menambah penghasilan dan tabungan keluarga. Peterson *et al.*, (2012) menyatakan bahwa peternak secara umum memiliki banyak tujuan pemeliharaan seperti tujuan ekonomi, pelestarian

lingkungan dan tujuan yang terkait dengan gaya hidup. Peternak kambing di Kabupaten Banjarnegara berada pada kisaran umur 28-70 tahun dan sebagian besar peternak berada pada usia produktif (93 persen). Peternak memiliki rata-rata pengalaman beternak 9 tahun. Pengalaman beternak dapat menyebabkan peternak memiliki sikap yang kritis terhadap usaha dan responsif terhadap permasalahan teknis dan ekonomi yang dihadapi dalam usahanya. Menurut Oluwatusin and Shittu (2014), petani yang dewasa adalah yang memiliki lebih lama pengalaman berusaha dan memiliki lebih banyak akses sumberdaya produksi. Petani yang berada pada usia muda sangat adaptif dan memiliki ide-ide baru. Umur dan pengalaman juga memiliki pengaruh positif terhadap produksi pertanian. Hal tersebut diperkuat McCulloch and Ota (2002) bahwa karakteristik peternak yang meliputi umur dan pengalaman beternak dapat meningkatkan kinerja usaha pertanian.

Jumlah ternak yang dipelihara per peternak pada kisaran 1-4 ekor dengan rata-rata 2 ekor ternak (0,29 Satuan Ternak Kecil). Jumlah kepemilikan ternak yang terbatas tersebut dapat mempengaruhi terbatasnya pendapatan dan kesejahteraan peternak. Usaha ternak kambing merupakan usaha sampingan yang sudah menjadi usaha turun temurun. Keterbatasan skala usaha menyebabkan biaya tetap semakin besar per unit produksi dan cenderung tidak efisien. Kesulitan perkembangan usaha ternak kambing skala kecil disebabkan oleh motivasi peternak yang hanya menjadikan usaha tersebut sebagai usaha sampingan dengan skala kepemilikan terbatas. Basarir and Gillespie (2006) menyatakan bahwa peternak skala kecil kurang mendapatkan manfaat dari efisiensi skala usaha dan hal tersebut mengindikasikan lemahnya kepentingan/tujuan untuk memperoleh keuntungan maksimal dengan jumlah yang terbatas.

Jumlah keluarga peternak apabila dikelola dengan baik akan dapat menjadi potensi penyediaan tenaga kerja dalam usaha ternak kambing. Peternak memiliki rata-rata jumlah anggota keluarga sebanyak 4 orang/rumah tangga. Sebagian besar peternak (46 persen) memiliki pendidikan formal Sekolah dasar (SD). Pendidikan yang rendah dapat berpengaruh terhadap cara pandang dan pola pikir pengembangan usaha. Nkari dan Kibera (2016) menyatakan bahwa karakteristik peternak komersial diantaranya pendidikan formal sangat menentukan kinerja usaha dan profitabilitas usaha. Pendidikan yang semakin meningkat dapat memperluas akses informasi

peternak komersial sehingga memberikan dampak pada peningkatan output produksi. Peningkatan skala usaha menuju ke arah komersial sangat menuntut peningkatan pengetahuan dan pendidikan peternak serta pelayanan informasi. Sedangkan Tjiptono (2007) menambahkan bahwa seseorang dengan pendidikan lebih rendah cenderung mempersepsikan pelayanan baik dibandingkan dengan yang berpendidikan tinggi.

2. Kualitas pelayanan penyuluhan

Penyuluhan menurut UU No 16/2006 tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan merupakan suatu proses untuk pelaku usaha dalam rangka meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan, dan kesejahteraannya. Pelaksanaan penyuluhan meliputi pengembangan sumber daya manusia dan peningkatan modal sosial dengan memberikan pelayanan yang memadai kepada pelaku usaha. Kualitas pelayanan merupakan berbagai aspek layanan yang diantarkan/diberikan kepada pengguna yang memenuhi harapan dan kepuasan pengguna (Oyeniyi and Joachim, 2008). Zhu and Lin (2010) menyatakan bahwa keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas akan dapat mempertahankan pengguna layanan dan tidak berpindah pada layanan pihak lainnya.

Kualitas pelayanan penyuluhan kepada peternak kambing merupakan persepsi peternak sebagai pengguna layanan terhadap aspek teknis dan fungsional dari intervensi yang diberikan kepada peternak. Kotler *et al* (2002) menggambarkan bahwa kualitas merupakan gambaran karakteristik dari produk atau layanan yang dapat memuaskan kebutuhan pengguna. Ditambahkan oleh Kuo (2003) bahwa terdapat 5 aspek penting dalam pengukuran kualitas layanan yaitu *tangibility*, *responsiveness*, *empathy*, *reliability* dan *assurance*. Kelima aspek dalam penilaian kualitas layanan tersebut mengandung muatan pertanyaan terkait kapasitas sumberdaya penyuluh, kehandalan penyampaian materi dan metode penyuluhan. Menurut Tahitu (2013), kualitas pelayanan penyuluhan pertanian memiliki 3 peubah penting yaitu intensitas kunjungan penyuluh, materi penyuluhan dan metode penyuluhan.

Data yang diperoleh dianalisis deskriptif dengan mengelompokkan item pertanyaan ke dalam 5 (lima) dimensi pelayanan yaitu *tangibility*, *responsiveness*, *empathy*, *reliability* dan *assurance*. Dari kelima indikator

Tabel 1. Kualitas Pelayanan Penyuluhan Peternakan pada Usaha Ternak Kambing di Kabupaten Banjarnegara

No	Indikator	Rataan Skor	Kategori
1.	Tangibility -Pelayanan fisik petugas penyuluhan (penggunaan peralatan, penampilan petugas, dan lokasi serta fisik kantor)	14,53	Kurang
2.	Reliability -Kehandalan petugas dalam melakukan penyuluhan (pengetahuan, ketrampilan petugas, kesungguhan petugas, dan ketepatan waktu kegiatan)	17,78	Cukup
3.	Responsiveness -Daya tanggap petugas dalam melayani/merespon/ tanggapan terhadap kebutuhan dan permasalahan peternak	18,24	Cukup
4.	Assurance -Kemampuan/kecakapan petugas penyuluhan dalam memberikan keyakinan dan motivasi kepada peternak untuk meningkatkan perkembangan usaha ternak	19,16	Baik
5.	Empathy -Sikap pribadi petugas penyuluhan (keramahan, tidak sombong, sabar) dalam melakukan bimbingan dan pendampingan kepada peternak	19,02	Baik
Jumlah		88,73	Cukup

tersebut dihitung skor kualitas pelayanan penyuluhan dan kontribusi masing masing dimensi pelayanan. Kualitas pelayanan penyuluhan pada usaha peternakan kambing dapat dilihat pada Tabel 1. Berdasarkan 25 pertanyaan dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan penyuluh peternakan pada usaha kambing di Kabupaten Banjarnegara dikategorikan cukup memadai. Penggunaan 25 pertanyaan untuk mengkategorikan tingkat pelayanan penyuluhan dengan klaster penilaian buruk yaitu skor < 58, penilaian cukup dengan skor 59-91, dan kategori penilaian baik dengan skor >91.

Kualitas pelayanan penyuluh peternakan pada usaha kambing di Kabupaten Banjarnegara dikategorikan cukup dengan nilai tengah skor 88,73. Hal tersebut menggambarkan bahwa petugas penyuluh peternakan telah cukup mampu menghantarkan intervensi teknologi dan kelembagaan sesuai yang dibutuhkan peternak kambing di Kabupaten Banjarnegara. Penghantaran layanan penyuluhan tersebut meliputi aspek teknis (meliputi teknis budidaya) dan kelembagaan (motivasi, sikap, dan kelembagaan peternak). Kemampuan tenaga penyuluh dalam menghantarkan intervensi secara fisik dengan metode yang baik disertai sikap penyuluh yang cepat tanggap dan mampu berempati merupakan kombinasi dari aspek teknis dan kelembagaan yang cukup memadai. Selain itu kehandalan petugas penyuluh dalam memecahkan permasalahan peternak dan kemampuan meyakinkan peternak terkait hasil dari intervensi tersebut menjadikan peternak memiliki persepsi yang positif terhadap layanan yang diberikan penyuluh. Pelayanan penyuluhan yang disesuaikan

dengan kebutuhan peternak dapat menghasilkan persepsi atau penilaian yang positif dari peternak. Buadi *et al* (2013) menyatakan bahwa aspek aspek pelayanan penyuluhan yang diberikan dirasakan bermanfaat dan penting untuk peternak apabila sesuai dengan operasional pekerjaan peternak. Persepsi pengguna terhadap 5 variabel kualitas pelayanan menjadi penentu utama kepuasan pengguna. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan penyuluhan dapat berdampak positif pada kepuasan peternak kambing di Kabupaten Banjarnegara dan selanjutnya dapat menumbuhkan loyalitas pada peran petugas penyuluhan khususnya di usaha usaha peternakan. Yongyui (2003) juga mengkonfirmasi bahwa terdapat hubungan yang positif antara 5 dimensi kualitas pelayanan dengan persepsi pengguna dan loyalitas pengguna.

Hasil kajian juga memberikan gambaran bahwa bahwa terdapat 4 aspek penilaian kualitas pelayanan yang memiliki kategori cukup dan baik (*reliability, responsiveness, assurance dan empathy*). Namun demikian pada aspek *tangibility* masih belum memberikan respon persepsi yang memadai dari peternak kambing sebagai pengguna layanan. *Tangibility* merupakan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari para petugas penyuluhan. Penilaian dan persepsi peternak kambing terhadap peralatan pendukung penyuluhan dan penampilan petugas penyuluhan terbukti belum maksimal. Berdasarkan 5 pertanyaan pada setiap dimensi pelayanan dapat dikategorikan tingkatan pelayanan pada masing-masing dimensi yaitu skor <12 dikategorikan “buruk”, 12-19 dikategorikan

“cukup”, dan skor >19 dikategorikan “baik”.

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa dimensi *tangibility* (wujud fisik) memiliki penilaian yang kurang dari peternak kambing. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa wujud fisik dari pelayanan penyuluhan yang meliputi penggunaan peralatan, penampilan petugas, dan lokasi serta fisik kantor masih memiliki kelemahan berdasarkan penilaian peternak.

Persepsi tentang *Tangibility* (Wujud Fisik)

Pelayanan penyuluhan merupakan suatu aktifitas perubahan pengetahuan, sikap dan ketrampilan peternak kambing di Kabupaten Banjarnegara yang dapat memberikan nilai tambah pada usaha tersebut dan manfaat kepada peternak pada kurun waktu tertentu. Salah satu dimensi pelayanan adalah *tangibility* (wujud fisik) yang merujuk pada fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari para petugas penyuluhan. Wujud fisik atau *tangibility* pada kajian ini meliputi lokasi kantor penyuluhan, keberadaan tenaga penyuluh, peralatan penyuluhan, dan penampilan fisik petugas penyuluhan. Parasuraman (2001) menyatakan bahwa bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang dapat terlihat atau digunakan oleh petugas sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya sehingga dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan. Benjamin (2013) menambahkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan penyuluhan disebabkan tidak memadainya tenaga penyuluh, kekurangan peralatan yang dibutuhkan,

petugas penyuluh yang tidak terlatih dan kurangnya transportasi.

Pada Tabel 2 dapat dilihat rata-rata skor indikator *tangibility* (wujud fisik) sebesar 14,53 yang berarti dimensi wujud fisik pada pelayanan penyuluhan dirasakan kurang oleh peternak kambing di Kabupaten Banjarnegara. Ketersediaan sarana dan peralatan yang dibawa petugas penyuluhan serta penggunaan peralatan selama kegiatan penyuluhan dinilai masih kurang oleh peternak kambing. Keterbatasan sarana dan peralatan dapat menyebabkan rendahnya partisipasi peternak dalam kegiatan penyuluhan dan selanjutnya dapat mengakibatkan kegagalan adopsi inovasi di pedesaan. Benjamin (2013) menyatakan rendahnya penggunaan teknologi dan layanan penyuluhan tidak hanya karena ketidakmauan petani/peternak namun juga disebabkan oleh lemahnya mekanisme pelayanan, kurangnya tenaga penyuluhan dan sarana/peralatan yang dibutuhkan.

Namun demikian terdapat hal positif yang dinilai oleh peternak yaitu penampilan fisik tenaga penyuluhan yang meliputi seragam/pakaian petugas dan kondisi kesehatan petugas penyuluhan. Penampilan tenaga penyuluhan dapat mendorong motivasi dan semangat peternak dalam melakukan perubahan pemikiran dan ketrampilan usaha.

Persepsi tentang *Reliability* (Kehandalan)

Perkembangan pembangunan desa yang semakin terbuka dan kompetisi usaha yang semakin ketat menyebabkan tuntutan kehandalan petugas dalam

Tabel 2. Kualitas Pelayanan Penyuluhan berdasarkan Indikator Wujud Fisik (*Tangibility*)

No	Indikator	Skor					Jumlah	Rataan skor	Kategori
		5	4	3	2	1			
1.	Akses lokasi dan kondisi kantor penyuluhan	0	40	30	29	1	100	3,10	Cukup
2.	Ketersediaan petugas penyuluhan ketika dihubungi oleh peternak	0	30	62	8	0	100	3,22	Cukup
3.	Ketersediaan peralatan yang dibawa petugas dalam mendukung kegiatan penyuluhan	0	3	2	91	4	100	2,05	Kurang
4.	Penampilan fisik petugas penyuluhan dalam melaksanakan tugas	1	92	6	1	0	100	3,90	Baik
5	Penggunaan contoh/gambar/alat dalam melaksanakan penyuluhan	0	1	1	94	4	100	2,03	Kurang
Total								14,53	Cukup

Keterangan: 1 = sangat tidak baik, 2 = tidak baik, 3 = cukup baik, 4 = baik, 5 = sangat baik

Tabel 3. Kualitas Pelayanan Penyuluhan berdasarkan Indikator Kehandalan (*Reliability*)

No	Indikator	Skor					Jumlah	Rataan skor	Kategori
		5	4	3	2	1			
1.	Ketepatan waktu petugas penyuluhan dalam mendatangi/melakukan kegiatan penyuluhan	0	10	83	6	1	100	3,06	Cukup
2.	Kemampuan petugas penyuluhan dalam menghantarkan informasi saat penyuluhan sangat tepat dan sesuai dengan kebutuhan peternak	0	47	48	4	1	100	3,46	Cukup
3.	Teknik penyuluhan dan komunikasi sesuai dengan keinginan peternak	0	84	12	2	2	100	3,83	Baik
4.	Kemampuan petugas penyuluhan dalam menjelaskan informasi dan teknologi peternakan dengan jelas	0	73	22	4	1	100	3,73	Baik
5.	Kesungguhan dan motivasi petugas penyuluhan dalam melakukan kegiatan penyuluhan	0	72	22	5	1	100	3,70	Baik
Total								17,78	Baik

Keterangan: 1 = sangat tidak baik, 2 = tidak baik, 3 = cukup baik, 4 = baik, 5 = sangat baik

memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar. Keberhasilan dalam memenuhi harapan tersebut akan menjadi penilaian bagi orang yang dilayani. Dimensi *reliability* (*kehandalan*) merujuk pada kemampuan untuk menghantarkan layanan penyuluhan sesuai seperti yang telah dijanjikan tanpa suatu kesalahan (konsisten) serta akurat. Aspek yang digunakan untuk melihat kehandalan pelayanan petugas penyuluhan peternakan di Kabupaten Banjarnegara antara lain mengenai pengetahuan petugas, ketrampilan petugas, kesungguhan petugas, dan ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan.

Pada Tabel 3 terlihat bahwa petugas penyuluhan cukup handal (skor 17,78) dalam melakukan penyuluhan berdasarkan penilaian. Persepsi peternak kambing di Kabupaten Banjarnegara. Kemampuan petugas dalam menghantarkan informasi dan menjelaskan teknik budidaya peternakan dengan menggunakan teknik komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan peternak mendapatkan penilaian yang optimal dari peternak. Namun demikian pada dimensi kehandalan, aspek ketepatan waktu petugas dalam mendatangi kegiatan penyuluhan mendapat penilaian terendah. Peternak kambing dan masyarakat desa secara umum menghendaki kehandalan petugas penyuluhan dalam melakukan tugas-tugasnya yang meliputi kehandalan pikiran, semangat dan fisik. Sunyoto (2004); Eicher (2007) menyatakan kehandalan dari suatu individu dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan

individu petugas. Kegagalan layanan penyuluhan pertanian dapat disebabkan oleh ketidaktersediaan peralatan dan tenaga penyuluhan yang terlatih.

Persepsi tentang *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) merujuk pada kemauan dan kemampuan petugas penyuluhan untuk menolong para peternak kambing dan menyediakan suatu layanan dengan segera/tepat waktu serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan peternak. Pelayanan yang responsif atau cepat tanggap merupakan wujud kesiapan petugas penyuluhan peternakan atas keluhan dan permasalahan serta kebutuhan peternak yang terkait dengan usaha ternaknya.

Berdasarkan Tabel 4 terlihat bahwa petugas penyuluhan memiliki daya tanggap yang cukup baik terhadap permasalahan dan kebutuhan peternak dengan skor 18,24. Petugas penyuluhan di Kabupaten Banjarnegara memiliki kemampuan yang baik dalam memahami permasalahan dan kebutuhan peternak. Hal tersebut didukung dengan ketersediaan waktu yang memadai dari petugas penyuluhan untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan peternak. Ketanggapan petugas dalam pelayanan penyuluhan kepada peternak merupakan hal yang penting untuk diberikan kepada peternak karena mereka membutuhkan penjelasan atas permasalahan dan kepastian atas jawaban permasalahan yang dihadapi. Pada kondisi tersebut petugas penyuluhan harus mampu mengetahui permasalahan dan kebutuhan peternak serta memberikan solusi penyelesaian masalah secara cepat

Tabel 4. Kualitas Pelayanan Penyuluhan berdasarkan Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Indikator	Skor					Jumlah	Rataan skor	Kategori
		5	4	3	2	1			
1.	Petugas penyuluhan memahami permasalahan dan kebutuhan peternak	3	84	10	2	1	100	3,94	Baik
2.	Petugas penyuluhan segera melakukan upaya untuk menyelesaikan permasalahan peternak	0	67	27	4	2	100	3,70	Baik
3.	Petugas penyuluhan mempunyai waktu, pengetahuan dan ketrampilan yang memadai untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan peternak	2	80	15	2	1	100	3,90	Baik
4.	Petugas penyuluhan cepat tanggap dalam melayani masalah/pengaduan peternak	1	32	63	3	1	100	3,40	Cukup
5.	Petugas penyuluhan segera membantu menyelesaikan masalah peternak tanpa harus menunggu lama	1	25	67	5	2	100	3,30	Cukup
Total								18,24	Cukup

Keterangan: 1 = sangat tidak baik, 2 = tidak baik, 3 = cukup baik, 4 = baik, 5 = sangat baik

dan akurat. Shadiqqin (2004) menyatakan organisasi harus menyadari pentingnya kualitas pelayanan dengan daya tanggap yang baik terhadap pengguna dengan memberikan penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, dan penjelasan yang mengarahkan. hal tersebut dikonfirmasi oleh Lovelock dan Wright (2005) bahwa *reliability* (kehandalan) merupakan inti kualitas pelayanan.

Persepsi tentang *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* (*jaminan*) merujuk pada pengetahuan (*knowledge*) dan kesopanan dari para petugas penyuluhan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan/menanamkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan (*confidence*) kepada peternak. Berdasarkan Tabel 5 terlihat bahwa pelayanan petugas penyuluhan pada dimensi *assurance* (*jaminan*) telah menunjukkan kualitas yang baik dengan skor 19,36. Petugas penyuluhan memiliki keunggulan pelayanan penyuluhan pada aspek keramahan yang meliputi kesopanan, kesabaran, dan kesungguhan dalam melaksanakan tugasnya. Adnyana (2016) menyatakan pentingnya memperhatikan *assurance* atau jaminan dalam suatu pelayanan organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya akan berbagai hal atas jasa yang ditawarkan sehingga tercipta kualitas pelayanan yang diharapkan.

Persepsi tentang *Emphaty* (Empati)

Dimensi ini merujuk pada sejauh mana tingkat

pemahaman/simpati (*caring*) serta perhatian secara individual yang diberikan oleh petugas penyuluhan kepada peternak kambing di Kabupaten Banjarnegara. Dimensi empati pada pelayanan penyuluhan meliputi aspek kepedulian kepada peternak, kesan yang baik dihati peternak, kemudahan menjalin relasi, perhatian petugas penyuluhan pada peternak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para peternak.

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa pelayanan petugas penyuluhan memiliki kualitas yang baik pada aspek empati yang menggambarkan kepedulian dan perhatian petugas penyuluhan kepada peternak (skor 19,02). Peternak memberikan penilaian yang baik pada sikap individual petugas penyuluhan yang menggambarkan kesan pribadi yang baik, komunikatif dan penuh perhatian. Keberpihakan sosial petugas penyuluhan kepada permasalahan dan kebutuhan peternak mendapatkan penilaian yang baik dan mengesankan untuk peternak kambing di Kabupaten Banjarnegara. Ananth *et al.*, (2011) menyatakan perhatian individual kepada pengguna, memahami kebutuhan spesifik pengguna, dan menumbuhkan komunikasi yang efektif antara petugas dan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

3. Kualitas Penyuluhan pada Berbagai Zona Agroekologi

Kualitas penyuluhan merupakan persepsi peternak

Tabel 5. Kualitas Pelayanan Penyuluhan berdasarkan Indikator Jaminan (*Assurance*)

No	Indikator	Skor					Jumlah	Rataan skor	Kategori
		5	4	3	2	1			
1.	Petugas penyuluhan memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang memadai dalam usaha ternak kambing	0	83	17	0	0	100	3,96	Baik
2.	Petugas penyuluhan menjaga kesopanan, kesabaran, dan kesungguhan dalam melaksanakan tugasnya	3	91	4	0	1	100	4,10	Baik
3.	Petugas penyuluhan memberikan motivasi dan keyakinan pencapaian hasil produksi kepada peternak	0	20	73	5	2	100	3,27	Cukup
4.	Petugas penyuluhan memberikan rasa nyaman dan aman dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan	1	81	11	5	1	100	3,90	Baik
5.	Petugas penyuluhan memberikan informasi yang akurat dan dapat meningkatkan ketrampilan serta menyelesaikan masalah peternak	1	78	20	0	1	100	3,93	Baik
Total								19,16	Baik

Keterangan: 1= sangat tidak baik, 2= tidak baik, 3= cukup baik, 4= baik, 5= sangat baik

kambing di Kabupaten Banjarnegara terhadap layanan konsultasi dan pendampingan yang diberikan petugas dalam meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan sikap dalam beternak kambing. Pelayanan penyuluhan peternakan di Kabupaten Banjarnegara meliputi wilayah yang berada pada zona agroekologi yang bervariasi dengan ditandai ketinggian tempat yang berbeda beda. Zona agroekologi rendah (*low land*) di Kabupaten Banjarnegara berada pada ketinggian < 500m dpl, zona sedang (*middle land*) berada pada ketinggian 500-1000 m dpl dan zona tinggi (*high land*) berada pada ketinggian > 1000 m dpl.

Peternak kambing tersebar merata pada seluruh wilayah di Kabupaten Banjarnegara walaupun terdapat kecenderungan lokasi usaha ternak berada di wilayah pedesaan dengan kondisi infrastruktur yang kurang memadai. Perbedaan ketinggian tempat sangat mempengaruhi kondisi infrastruktur jalan dan akses transportasi yang berbeda beda. Zona agro ekologi rendah (<500 m dpl) cenderung berada lokasi yang dekat dengan akses jalan kabupaten. Ketersediaan akses jalan dan komunikasi serta transportasi yang memadai sangat membantu petugas penyuluhan dalam melakukan kunjungan dan interaksi dengan peternak kambing. Hal tersebut cukup berbeda dengan wilayah agroekologi tinggi (>1000 m dpl) yang memiliki keterbatasan

infrastruktur jalan dan akses transportasi. Kondisi tersebut menyebabkan lokasi peternak cukup jauh dari kantor petugas penyuluhan sehingga interaksi tenaga penyuluhan dengan peternak sangat terbatas. Saeed dan Kurauchi (2015) menyatakan bahwa permasalahan umum yang dihadapi pada wilayah pedesaan adalah transportasi khususnya untuk kepentingan berhubungan dengan pihak luar. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap interaksi antara tenaga penyuluhan dan peternak. Baloch dan Thapa (2017) menekankan perlunya perubahan kebijakan penyuluhan untuk meningkatkan akses petani kepada layanan penyuluhan khususnya di wilayah terpencil yang tidak memiliki infrastruktur transportasi.

Berdasarkan analisis Kruskal Wallis pada Tabel 7 terlihat bahwa kualitas pelayanan penyuluhan menunjukkan perbedaan yang nyata pada zona agroekologi yang berbeda ($P < 0,05$). Pelayanan penyuluhan pada usaha ternak kambing di wilayah agroekologi rendah menunjukkan kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan wilayah agroekologi lainnya. Perbedaan kualitas pelayanan tersebut lebih di pengaruhi oleh perbedaan dimensi kualitas yaitu *tangibility* (wujud fisik), *reliability* (kehandalan) dan *responsiveness* (ketanggapan). Ketiga dimensi kualitas pelayanan tersebut menunjukkan perbedaan pada wilayah agroekologi yang berbeda di

Tabel 6. Kualitas Pelayanan Penyuluhan berdasarkan Indikator Empati (*Emphaty*)

No	Indikator	Skor					Jumlah	Rataan skor	Kategori
		5	4	3	2	1			
1.	Petugas penyuluhan bersikap simpatik, ramah, dan tidak sombong dalam melaksanakan kegiatan penyuluhan	2	97	1	0	0	100	4,20	Baik
2.	Petugas penyuluhan dapat berkumpul dan menjalin relasi dengan peternak	2	85	10	3	0	100	4,13	Baik
3.	Petugas penyuluhan memiliki kemampuan komunikasi dan mudah dihubungi/ditemui untuk berkonsultasi	2	37	60	1	0	100	3,60	Baik
4.	Petugas penyuluhan bersikap adil/tidak membedakan bedakan peternak (tidak pilih kasih)	1	60	38	0	1	100	3,80	Baik
5.	Petugas penyuluhan mendatangi individu peternak dan memberikan perhatian khusus (individual) atas masalah tertentu (khusus)	2	11	79	7	1	100	3,30	Cukup
Total								19,02	Baik

Keterangan: 1 = sangat tidak baik, 2 = tidak baik, 3 = cukup baik, 4 = baik, 5 = sangat baik

Kabupaten Banjarnegara. Peningkatan kualitas dimensi tangibility, responsiveness dan reliability khususnya di wilayah sedang dan tinggi akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan penyuluhan secara keseluruhan dan selanjutnya dapat meningkatkan kepuasan peternak kambing di Kabupaten Banjarnegara. Kuo *et al.* (2009) menyatakan bahwa *responsiveness* dan *reliability* memiliki pengaruh yang langsung terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut ditambahkan oleh Paramarta (2008) yang menyatakan *tangibility* (bukti fisik) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pada dimensi *tangibility* (wujud fisik) terlihat bahwa kualitas pelayanan penyuluhan di wilayah dataran rendah (*low land*) lebih baik dibandingkan wilayah lainnya ($P < 0,05$). Ketersediaan fisik gedung penyuluhan, peralatan pendukung penyuluhan, dan kemudahan akses komunikasi dengan petugas penyuluhan lebih berada di wilayah dataran rendah (*low land*). Kondisi tersebut turut mempengaruhi kualitas pelayanan di wilayah rendah (*low land*) yang lebih baik dibandingkan wilayah lainnya. Pada dimensi *reliability* (kehandalan) juga dapat dinyatakan bahwa petugas penyuluhan memiliki kehandalan yang lebih baik dalam melakukan penyuluhan (pengetahuan, ketrampilan petugas, kesungguhan petugas, dan ketepatan waktu kegiatan) dibandingkan dengan wilayah lain ($P < 0,05$). Perbedaan kehandalan petugas penyuluhan turut berkontribusi terhadap perbedaan kualitas pelayanan pada wilayah

agroekologi yang berbeda. Demikian juga dimensi pelayanan lainnya yaitu *responsiveness* (ketanggapan) menunjukkan perbedaan antar wilayah agroekologi ($P < 0,05$). Daya tanggap petugas penyuluhan di wilayah agroekologi rendah dalam melayani/merespon permasalahan dan kebutuhan peternak kambing relatif lebih baik dibandingkan wilayah lainnya. Kondisi tersebut berkontribusi terhadap persepsi peternak kambing pada pelayanan penyuluhan yang dilakukan khususnya di wilayah agroekologi rendah.

4. Kelemahan Pelayanan Penyuluhan

Upaya peningkatan kualitas pelayanan penyuluh telah menjadi isu penting dalam meningkatkan kinerja dan produktifitas usaha peternakan. Wilson, *et al* (2008) menyatakan bahwa peternak sebagai pengguna program penyuluhan sangat menuntut kualitas dan hasil dari layanan penyuluhan. Petugas penyuluh memiliki tantangan berat dalam memenuhi kepuasan peternak, kualitas dan program pembelajaran pada usaha petani. Peningkatan kualitas penyuluhan fokus pada upaya mengurangi kelemahan-kelemahan pada persepsi peternak terhadap aspek *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy* dan *tangibility*. Terkait dengan hal tersebut identifikasi beberapa aspek yang digambarkan dibawah rata-rata skor secara keseluruhan menjadi hal yang penting untuk dilakukan.

Berdasarkan Tabel 1 teridentifikasi bahwa dimensi

Table 7. Kualitas Penyuluhan pada Zona Agroekologi yang Berbeda

<i>Zona Agroekologi</i>	<i>Tangibility</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Emphaty</i>	Kualitas penyuluhan
Rendah (<500 mdpl)	17,75 ^a	18,17 ^a	18,37 ^a	18,85 ^a	18,10 ^a	91,25 ^a
Sedang (500 – 1000 mdpl)	17,10 ^b	17,35 ^b	17,70 ^b	18,40 ^a	18,00 ^a	88,55 ^b
Tinggi (>1000 mdpl)	16,73 ^c	16,98 ^c	17,10 ^c	18,00 ^a	18,07 ^a	86,88 ^c

*) huruf yang berbeda menunjukkan perbedaan signifikan ($P < 0.05$)

tangibility (wujud fisik) berada pada kategori kurang dengan kelemahan pada aspek (1) ketersediaan peralatan yang dibawa petugas dalam mendukung kegiatan penyuluhan dan (2) penggunaan contoh/gambar/alat dalam melaksanakan penyuluhan. Peralatan pendukung penyuluhan masih mengalami keterbatasan diantaranya sarana demonstrasi peternakan dan sarana pembelajaran lainnya (LCD, Video, dan modul belajar). Selain itu, akses lokasi dan kondisi kantor penyuluhan perlu mendapatkan perhatian khususnya di wilayah agroekologi tinggi (*high land*) yang memiliki ketinggian >1000 mdpl dengan kondisi jalan yang kurang baik dan akses transportasi terbatas. Keberadaan kantor yang rapidan memadai menjadi penting untuk menumbuhkan kepercayaan (*trust*) peternak kepada petugas penyuluhan. Selain itu, keberadaan kantor akan dapat meningkatkan kepercayaan diri dan kenyamanan peternak dalam memberikan pelayanan kepada peternak. Pada dimensi *reliability* (kehandalan), permasalahan kritis yang teridentifikasi adalah kurang optimalnya ketepatan waktu petugas dalam melakukan kegiatan penyuluhan dan intensitas kunjungan ke lokasi usaha peternakan. Intensitas kunjungan tenaga penyuluhan dirasakan peternak masih kurang dengan frekuensi kunjungan yang tidak menentu dan tidak terjadwal. Kondisi tersebut lebih banyak dialami oleh peternak kambing di wilayah agroekologi tinggi (*high land*). Peningkatan intensitas kunjungan masih sulit dilakukan tenaga penyuluhan karena wilayah binaan tenaga penyuluhan yang tergolong luas sehingga petugas harus membagi waktu kunjungan ke wilayah lain. Kondisi geografis yang luas dan infrastruktur jalan yang belum memadai juga menyebabkan petugas seringkali mengalami keterlambatan datang ke peternak.

Dimensi pelayanan lainnya yang masih dalam kategori cukup adalah *responsiveness* (ketanggapan) petugas penyuluhan. Aspek yang masih menjadi krusial adalah kecepatan petugas penyuluhan untuk segera membantu menyelesaikan masalah peternak tanpa harus menunggu

lama. Peternak menuntut petugas penyuluhan yang lebih sering diskusi dan berkunjung ke lokasi peternakan untuk memberikan pengetahuan dan ketrampilan beternak. Namun demikian kecepatan tersebut sangat terkait dengan akses jalan, akses transportasi dan akses komunikasi yang menunjukkan kelemahan khususnya di wilayah agroekologi atas.

Kesimpulan

Secara umum, peternak kambing di Kabupaten Banjarnegara memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan penyuluhan yang dilakukan oleh petugas penyuluhan lapangan. Kualitas pelayanan penyuluhan yang dilakukan dikategorikan dalam rentang cukup baik sampai dengan baik berdasarkan penilaian peternak kambing di Kabupaten Banjarnegara pada dimensi *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *emphaty* dan *tangibility*.

Tingkat kualitas pelayanan penyuluhan pada peternak kambing di wilayah agroekologi rendah/*low land* (<500mdpl) relatif lebih tinggi dibandingkan pada wilayah agroekologi sedang (*middle land*) dan tinggi (*high land*). Dimensi kualitas pelayanan penyuluhan yang meliputi *tangibility* (wujud fisik), *reliability* (kehandalan) dan *responsiveness* (ketanggapan) pada wilayah agroekologi rendah relatif lebih baik dibandingkan pada wilayah agroekologi sedang (*middle land*) dan tinggi (*high land*). Peningkatan kualitas pelayanan pada ketiga dimensi tersebut khususnya di wilayah agroekologi tinggi (*high land*) akan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan penyuluhan pada peternak kambing di Kabupaten Banjarnegara.

Rendahnya intensitas kunjungan dan ketepatan waktu datang, kondisi kantor yang kurang memadai, peralatan pendukung penyuluhan yang belum tersedia, kurangnya sikap proaktif dan kecepatan dalam merespon permasalahan peternak masih menjadi

titik lemah pelayanan penyuluhan kepada peternak kambing di Kabupaten Banjarnegara. Peningkatan kualitas pelayanan penyuluhan dapat dilakukan melalui peningkatan ketersediaan sarana fisik pendukung penyuluhan, kemudahan akses lokasi dan kondisi perkantoran yang memadai, dan peningkatan infrastruktur jalan, transportasi, dan komunikasi serta peningkatan kapasitas dan kualitas sumber daya manusia dari petugas penyuluh menjadi isu penting untuk diperbaiki supaya petugas penyuluh lebih responsif dan proaktif terhadap problematika pengembangan peternakan.

Daftar Pustaka

- Adnyana, D.K. 2016. Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty Pada Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Studi Kasus Pada Samsat Corner Tiara Dewata. *Jurnal Manajemen & Bisnis* 13 (3) : 32-58
- Ananth, A., Ramesh, R. & Prabakaran, B. 2011. Service Quality GAP Analysis in Private Sector Banks A Customer Perspective. *Indian Journal of Commerce and Management Studies*, 2(1): 245-252
- Baloch, A.M, and G.B. Thapa. 2017. Review of The Agricultural Extension Modes and Services with The Focus to Balochistan, Pakistan. *Journal of the Saudi Society of Agricultural Sciences*
- Basarir, A., and J. M. Gillespie. 2006. Multidimensional Goals of Beef and Dairy Producers: An Inter-Industry Comparison. *Agric. Econ.* 35:103–114
- Benjamin, A.M.N., 2013. Farmers' Perception of Effectiveness of Agricultural Extension Delivery in Cross-River State, Nigeria. *IOSR J. Agric. Vet. Sci.* 2 (6): 01–07
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Banjarnegara. 2016. Kabupaten Banjarnegara dalam Angka. Banjarnegara.
- Budisatria, I.G. S and H.M.J. Udo. 2013. Goat-Based Aid Programme in Central Java: An Effective Intervention for The Poor and Vulnerable? *Small Ruminant Res* 109: 76-83
- Buadi, D.K., K. A. Anaman., and J. A. Kwarteng. 2013. Farmers' Perceptions of The Quality of Extension Services Provided by Non-Governmental Organisations In Two Municipalities in the Central Region of Ghana. *Agricultural System* 120: 20-26
- Eicher, C.K., 2007. Agricultural Extension in Africa and Asia. Department of Agriculture Economics, MSU, East Lansing
- Gaspar, P., A. J. Escribano, F. J. Mesías. M. Escribano, A. F. Pulido., 2011. Goat systems of Villuercas-Ibores Area in SW Spain: Problems and Perspectives of Traditional Farming Systems. *Small Ruminant Research*. 97:31-11
- Ginting, Edimon and Aji, Priasto, 2015, ADB Paper on Indonesia: Sumarry of Indonesia Economic Analysis, Paper No.2. Asian Development Bank.
- Kotler P., Armstrong G., Saunders J. Wong V. 2002. *Principle of Marketing*, 3rd edition, Prentice Hall Europe.
- Kuo, Y.F. 2003. A study on Service Quality of Virtual Community Websites, *Total Quality Management & Business Excellence*, 13 (4): 461-473
- Kuo, Y., Wu, C., Deng, W., 2009. The Relationship Among Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, And Post-Purchase Intention In Mobile Value-Added Services. *Comput. Hum. Behav.* 25: 887–896
- Lovelock, C. H., dan Wright, L. K. 2005. *Principles of Service Marketing and Management*. Diterjemahkan Agus Widyanto. Jakarta : PT Intermedia
- McCulloch, N. and Ota, M. 2002. Export Horticulture and Poverty in Kenya. *Institute of Development Studies, Working Paper No. 174*
- Nkari, M, I and Kibera, N.F. 2016. The Influence of Farmer Characteristics on Performance of Commercial farmers in Kiambu county, Kenya. *European Journal of Business and Social Sciences*, 5(3):63-78
- Oluwatusin, F. and Shittu, G. 2004. Effect of Socio-Economic Characteristics on The Farm Productivity Performance of Yam Farmers in Nigeria. *Research on Humanities and Social Sciences*, 4(6), 2224-5761
- Oyeniyi, O and Joachim A.A. 2008. Customer Service in The Retention of Mobile Phone Users in Nigeria. *African Journal of Business Management.*, 2 (2): 26-31
- Paramata, W.A. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar. *Jurnal Forum Manajemen* 6 (2) : 43-55
- Parasuraman, A. V. 2001. *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York
- Peacock, C. 2005. Goats—A Pathway Out of Poverty. *Small Ruminant Research* 60:179–186
- Peterson, H. H., A. Barkley, A. Chacon-Cascante, and T. L. Kastens. 2012. The Motivation for Organic Grain

- Farming in the United States: Profits, lifestyle, or the environment? *J. Agric. Applied. De Econ.*44:137–155
- Quincieu, E. 2015. Summary of Indonesia's Agriculture, Natural Resources, and Environment Sector Assessment : ADB Paper on Indonesia. Asian Development Bank. Philippines.
- Saeed, K and F. Kurauchi. 2015. Enhancing the Service Quality of Transit Systems in Rural Areas by Flexible Transport Services. *Transportation Research Procedia* 10:514 – 523
- Shadiqqin, M. 2004. Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta
- Subejo, 2016, Penyuluhan Pertanian Indonesia di Tengah Isu Desentralisasi, Privatisasi dan Demokratisasi. *Jurnal Penyuluhan IPB*, 2 (2):69-76
- Sunyoto, H. 2004. Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen. Penerbit Liberty, Yogyakarta
- Tahitu, E.M. 2013. Kualitas Pelayanan Penyuluhan Pertanian dan Kepuasan Petani dalam Pengembangan Usahatani (Kasus di Desa Sukadamai Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor). *Jurnal Penyuluhan* 9 (2) : 146-155
- Tjiptono, C. 2007. Service, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset
- Webb, P dan Block, S. 2012. Support for Agriculture During Economic Transformation: Impacts on Poverty And Undernutrition. *Proceedings of the National Academy for Science of the United States of America (PNAS)* 109 (31): 12309–12314
- Wilson A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D. 2008. *Services Marketing*. McGraw-Hill Education
- Zhu, J.D.S. and Lin, C.T. 2010. 'The Antecedents and Consequences Of E-Service Quality for Online Banking', *Social Behaviour and Personality*, 38 (8):1009–1018
- Zwane, E. M. Does Extension Have A Role to Play in Rural Development? *S. Afr. J. Agric. Ext* 40: 16 – 24